



**SUPERINTENDENCIA DE SALUD**  
P O R U N A S A L U D F U E R T E



**CIRCULAR IP N° 6, DE 4 DE DICIEMBRE DE 2009,  
DE LA INTENDENCIA DE PRESTADORES**

**“ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE FISCALIZACIÓN Y SANCIÓN RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY N° 20.394, QUE PROHIBE CONDICIONAR LA ATENCIÓN DE SALUD AL OTORGAMIENTO DE CHEQUES O DINERO EN EFECTIVO.-”**

Publicada en el Diario Oficial de la República, con fecha 11 de diciembre de 2009.

CIRCULAR IP/N°

6

SANTIAGO, - 4 DIC. 2009

**ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE FISCALIZACIÓN Y SANCIÓN RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY N° 20.394, QUE PROHIBE CONDICIONAR LA ATENCIÓN DE SALUD AL OTORGAMIENTO DE CHEQUES O DINERO EN EFECTIVO.-**

**VISTOS:** Lo dispuesto por la Ley N° 20.394, publicada en el Diario Oficial con fecha 20 de noviembre de 2009, que “prohíbe condicionar la atención de salud al otorgamiento de cheques o dinero en efectivo”, introduciendo modificaciones al D.F.L. N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2.763, de 1979 y de las Leyes N° 18.933 y N° 18.469; las nuevas potestades fiscalizadoras que dicha Ley N° 20.394 otorga a la Superintendencia de Salud, a través de su Intendencia de Prestadores, en el nuevo numeral 11° del Artículo 121 del D.F.L. N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, antes señalado;

**CONSIDERANDO:** 1) La necesidad de cumplir debidamente las nuevas funciones fiscalizadoras atribuidas por la Ley N° 20.394 a esta Superintendencia; 2) Que, para esos efectos resulta imprescindible establecer el procedimiento administrativo que permita encauzar el ejercicio de tales funciones fiscalizadoras, considerando, especialmente, a ese efecto el mandato contenido en el inciso final del nuevo N° 11 del Artículo 121 del D.F.L. N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, según el cual esta Superintendencia a esos efectos **“deberá implementar un sistema de atención continuo y expedito para recibir y resolver los reclamos que sobre esta materia se formulen”**; y 3) Lo prevenido al efecto en el inciso final del Artículo 121 del mismo cuerpo legal antes señalado, según el cual **los instrumentos regulatorios utilizados para el ejercicio de la función de fiscalización de la Intendencia de Prestadores deben ser iguales para los establecimientos públicos y privados**;

**POR TANTO,** en mérito de las disposiciones legales antes referidas, así como por lo prevenido en los Artículos 112, 113, 126, 127 y 128 del mismo D.F.L. N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, antes referido,

**VENGO EN DICTAR LAS SIGUIENTES INSTRUCCIONES** por medio de las cuales se establece el **PROCEDIMIENTO DE FISCALIZACIÓN Y SANCIÓN RELATIVO AL CUMPLIMIENTO LA LEY N° 20.394, “QUE PROHIBE CONDICIONAR LA ATENCIÓN DE SALUD AL OTORGAMIENTO DE CHEQUES O DINERO EN EFECTIVO”**:

## **1. DEL INICIO DEL PROCEDIMIENTO DE FISCALIZACIÓN**

### **1.1. Principios y definiciones:**

1.1.1. El procedimiento de fiscalización que regula la presente Circular se regirá por ella y por los principios y normas de la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

1.1.2. Todos los plazos de días establecidos en esta Circular son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos.

1.1.3. Para los efectos de la presente circular, las siguientes palabras tendrán los significados que se indican:

1.1.3.1. **“Prestaciones de emergencia o urgencia” o “atención médica de emergencia o urgencia”**: Se entienden por tales toda prestación o conjunto de prestaciones que sean otorgadas, en atención cerrada o ambulatoria, a una persona que se encuentra en condición de salud o cuadro clínico de emergencia o urgencia hasta que se encuentre estabilizada.

1.1.3.2. **“Prestaciones electivas o programadas”**: Se entenderán por tales aquellas prestaciones que se otorgan a una persona que no se encuentra en estado de salud que implique riesgo vital o de riesgo de secuela funcional grave.

1.1.3.3. **“Prestador Institucional de Salud”** o simplemente **“Prestador Institucional”**: Todo establecimiento que otorga prestaciones de salud autorizado al efecto por la Autoridad Sanitaria respectiva, tales como hospitales, clínicas, laboratorios, centros médicos, centros de diálisis.

1.1.3.4. **“Prestador Individual de Salud”** o simplemente **“Prestador Individual”**: Todo profesional habilitado legalmente por su respectivo título profesional para otorgar prestaciones de salud.

### **1.2. De las formas de iniciar el procedimiento de fiscalización:**

1.2.1. Los procedimientos de fiscalización se podrán iniciar por reclamo de cualquier persona que lo presente ante esta Superintendencia alegando el incumplimiento de las normas de la Ley N° 20.394, por alguna de las vías de ingreso y cumpliendo las demás exigencias a que se refiere el numeral 1.3..

1.2.2. Asimismo, los procedimientos de fiscalización podrán iniciarse de oficio, cada vez que así lo determine el Superintendente o el Intendente de Prestadores, mediante instrucción dirigida a la Jefatura del Subdepartamento de Evaluación.

### **1.3. Del Reclamo y su ingreso:**

1.3.1. Los reclamos que se presenten por eventuales incumplimientos a los Artículos 141 inciso final, 141 Bis, 173, inciso séptimo y 173 Bis del D.F.L. N°

1/2005, del Ministerio de Salud, podrán ser presentados de las siguientes maneras:

1.3.1.1. Presencialmente por el reclamante en las oficinas de la Superintendencia, o en cualquiera de sus Agencias Regionales, o por escrito, a través de los formularios disponibles para este efecto en las oficinas de la Superintendencia de Salud en Santiago y en las Agencias Regionales, formularios que estarán a su vez permanentemente disponibles en la página web institucional ([www.supersalud.cl](http://www.supersalud.cl));

1.3.1.2. Vía página web institucional ([www.supersalud.cl](http://www.supersalud.cl)), mediante el formulario electrónico que estará en ella disponible para estos efectos;

1.3.1.3. Vía telefónica, a través de la plataforma telefónica que al efecto dispondrá la Superintendencia;

1.3.1.4. Asimismo, tales reclamos se podrán presentar vía fax y vía postal.

1.3.2. Cualquiera sea la vía de ingreso del reclamo, el funcionario receptor del mismo lo transcribirá en el formulario electrónico dispuesto al efecto, dando inicio al procedimiento administrativo respectivo.

1.3.3. La Intendencia de Prestadores determinará la forma y contenidos de dicho formulario de reclamo, el que se mantendrá disponible a todo público en la página web de la Superintendencia de Salud.

1.3.4. Ingresado el reclamo por cualquiera de las vías señaladas precedentemente, será remitido un aviso de dicho ingreso, vía correo electrónico, a la Jefatura del Subdepartamento de Evaluación.

## **2. De la Instrucción del Procedimiento**

### **2.1. Etapa de Investigación:**

#### **2.1.1. De la Apertura del Expediente por la Jefatura del Subdepartamento de Evaluación de la Intendencia de Prestadores:**

2.1.1.1. Ingresado que fuere un reclamo en el sistema informático de la Superintendencia, la Jefatura del Subdepartamento de Evaluación de la Intendencia de Prestadores procederá a examinarlo con el objeto de determinar si aquél cumple con las siguientes condiciones:

a) Si los hechos fundantes del reclamo corresponden a las hipótesis de los Artículos 141 inciso final, 141 bis, 173, inciso séptimo y 173 bis del D.F.L. N° 1/2005, del Ministerio de Salud, dando cuenta de una eventual infracción a los mismos; y

b) Si el formulario contiene toda la información según lo señalado en el numeral 1.3.3.

2.1.1.2. Si del examen a que se refiere la letra a) del numeral 2.1.1.1. precedente, la Jefatura antes señalada estimare que los hechos no se encuadran en ninguna de las disposiciones a que dicho numeral se refiere, lo derivará, al Departamento de Gestión de Clientes, si se tratare de hechos de la competencia de otra instancia de la Superintendencia o de otro organismo público, para los efectos de su debida derivación, o, en caso contrario, ordenará su archivo por la

Secretaría de la Intendencia de Prestadores, la que notificará de dicha orden al interesado por carta certificada.

2.1.1.3. Si del examen a que se refiere la letra b) del numeral 2.1.1.1. dicha Jefatura concluyere que los hechos relatados en el reclamo dan cuenta de una eventual infracción a las normas legales allí referidas, pero el formulario no se encontrare completo, dicha Jefatura, junto con disponer lo previsto en el numeral siguiente, encargará al Funcionario Analista que allí se refiere que, a la brevedad posible, requiera al reclamante su completación bajo apercibimiento legal.

2.1.1.4. Si del examen del reclamo a que se refiere el numeral 2.1.1.1. resultare que éste cumple con las condiciones que se señalan en dicho numeral, el Jefe del Subdepartamento de Evaluación dispondrá la apertura del correspondiente "**expediente administrativo de reclamo**" en el sistema informático dispuesto al efecto por esta Superintendencia y designará al Funcionario Analista que tendrá la función de instruir la etapa de investigación del reclamo de conformidad con las normas de la presente Circular. Dicha designación podrá recaer en cualquiera de los funcionarios de la Intendencia de Prestadores, en un Agente Regional de esta Superintendencia o en otros funcionarios de esta Superintendencia que hayan sido nominados por el Intendente de Prestadores para tales efectos.

2.1.1.5. En todo caso, desde el momento que la Jefatura del Subdepartamento de Evaluación de esta Intendencia tome conocimiento de los hechos que fundan el reclamo podrá disponer de inmediato la ejecución de las medidas inspectivas que considere urgentes por cualquier funcionario de la Intendencia de Prestadores o solicitar a la Jefatura del Departamento de Control y Fiscalización la ejecución de las mismas, pudiendo incluso ejecutarlas por sí mismo si así lo estimare.

2.1.1.6. Simultáneamente a la apertura del expediente administrativo del reclamo, mediante el sistema informático que establezca al efecto la Superintendencia, se comunicará, al correo electrónico que el reclamante hubiere señalado en el formulario, el Número de Foliación de dicho expediente, a fin que éste pueda hacer el seguimiento de la tramitación de su reclamo. Si el reclamante no hubiere señalado correo electrónico de contacto en dicho formulario, el Funcionario Analista procederá como se refiere en el numeral 2.1.2.1.2..

2.1.1.7. La Jefatura del Subdepartamento de Evaluación de esta Intendencia velará permanentemente para que cada Funcionario Analista instruya la etapa de investigación de este procedimiento de manera expedita y con la máxima celeridad posible.

## **2.1.2. De la Instrucción de la Etapa de Investigación:**

### **2.1.2.1. De las primeras acciones del Funcionario Analista:**

Recepcionado que sea el reclamo por el Funcionario Analista designado por la Jefatura del Subdepartamento de Evaluación, éste procederá, inmediatamente, de la siguiente manera:

2.1.2.1.1. Formará el expediente administrativo del reclamo, el que se iniciará con el formulario del respectivo reclamo y al que agregará, sucesivamente, todas las actuaciones y los documentos y resoluciones que se emitan, o que se remitan al reclamante y demás interesados, a terceros o a otras entidades, y las

citaciones, notificaciones y comunicaciones, con expresión de la fecha y hora de su envío, en estricto orden de ocurrencia o egreso.

2.1.2.1.2. Si no hubiere podido tener efecto lo previsto en el numeral 2.1.1.6., dispondrá que se comuniquen al reclamante el Número de Foliación del expediente por carta certificada, a fin que pueda hacer el seguimiento de la tramitación de su reclamo, solicitando a la Secretaría de la Intendencia de Prestadores.

2.1.2.1.3. A menos que la falta de datos del formulario se lo impida, el Funcionario Analista procederá, además, a la ejecución de las siguientes acciones:

a) Analizar, los hechos referidos en el reclamo y los antecedentes fundantes que se invocan o acompañan. Si de dicho análisis resultare que los hechos fundantes en el reclamo son de competencia, total o parcial, de otra área de la Superintendencia, dispondrá su derivación a esa área directamente, con copia al Departamento de Gestión de Clientes. Acto seguido, determinará las diligencias inspectivas urgentes que fueren del caso efectuar, atendida la naturaleza de los hechos reclamados. Si hubiere que ejecutar tales diligencias urgentes en la Región Metropolitana, solicitará su ejecución al Departamento de Control y Fiscalización de esta Superintendencia. Los Agentes Regionales que fueren designados como Funcionarios Analistas estarán habilitados para ejecutar por sí mismos tales tareas inspectivas, o la delegarán en profesionales de su dependencia, todo ello de conformidad a las instrucciones que para esos efectos instruirán conjuntamente esta Intendencia y el Departamento de Control y Fiscalización.

b) Citará al prestador individual reclamado, o al jefe superior, representante legal o administrador del prestador institucional reclamado, según lo estime pertinente, para su comparecencia personal a la audiencia que se regula en el numeral 2.1.2.3., para un día y hora que señalará. Dicha citación explicitará, además, los fines que dicha audiencia persigue, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 2.1.2.3.1. Junto a la citación se acompañará copia íntegra del reclamo y se enviará copia de dicha citación al reclamante. Si el Funcionario Analista estimara que no es pertinente citar al prestador en esta oportunidad, dejará constancia en el expediente respectivo de las razones que fundamenten esa decisión.

c) Siempre que el formulario del reclamo no se encuentre firmado por el reclamante, o si en dicho formulario el reclamante hubiere ofrecido medios probatorios de los hechos que fundan su reclamo, lo citará para la audiencia que le señalará, a fin que suscriba dicho documento y aporte los antecedentes que hubiere ofrecido. Si el reclamante no compareciere a firmar su formulario de reclamo, se procederá como se señala en el numeral 2.1.1.3.

### **2.1.2.3. De la audiencia al Prestador Reclamado:**

2.1.2.3.1. La audiencia del prestador, a la que citará el Funcionario Analista de conformidad con lo señalado en la letra b) del numeral 2.1.2.1.3., tendrá los siguientes fines:

a) Obtener la declaración del prestador respecto de los hechos que fundan el reclamo;

b) Obtener, según sea el caso, la devolución voluntaria en dicha comparecencia del o los cheques o dinero en efectivo que se hubieren dado en garantía del pago de las prestaciones electivas de salud a que refiere el reclamo, o de las otras formas de garantía que le hubieren sido exigidos, tratándose de casos de urgencia;

c) Obtener toda la información que requiera esta Superintendencia para facilitar la actividad inspectiva que en el referido procedimiento sea necesaria y pertinente de realizar.

2.1.2.3.2. No estarán obligadas a concurrir a declarar las personas indicadas en el artículo 361 del Código de Procedimiento Civil, a las cuales la Superintendencia deberá pedir declaración por escrito, dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde de la notificación de la citación.

2.1.2.3.3. En la realización de la audiencia se observarán las siguientes reglas:

a) El Funcionario Analista presidirá la audiencia. Sin perjuicio de ello, el Jefe del Subdepartamento de Evaluación y el Intendente de Prestadores podrán presidir dichas audiencias cada vez que lo estimen pertinente.

b) El Funcionario Analista tomará declaración al prestador citado. Si la persona citada no concurriere personalmente no se llevará a efecto la audiencia, a menos que el apoderado acredite facultades suficientes para el adecuado cumplimiento de los fines de esta audiencia.

c) De todo lo que se declare y ocurra en dicha audiencia, se levantará acta, la que será suscrita por todos los presentes. Si alguno de los presentes a la audiencia no pudiere o no quisiere firmar, se dejará constancia de dicho hecho en el acta respectiva.

**2.1.2.4. De la devolución del cheque o dinero en efectivo dados en garantía del pago de prestaciones de salud electivas y de las demás garantías que se hubieren exigido en casos de emergencia o urgencia**

2.1.2.4.1. Siempre que la devolución del o los cheques o dinero en efectivo entregados en garantía, en los casos de prestaciones electivas, u otras formas de caución en casos de emergencia o urgencia, no se hubiere verificado en la audiencia a que se refiere el numeral 2.1.2.3., el Funcionario Analista podrá, en cualquier momento posterior en que lo estime pertinente, citar al prestador para tales fines.

2.1.2.4.2. Si el prestador reclamado manifestare su voluntad de devolver tales cheques dados en garantía, el Funcionario Analista dispondrá la citación del reclamante y el reclamado a una audiencia para la materialización de tal devolución. Dicha entrega se efectuará por parte del reclamado, o de su representante debidamente constituido, en forma personal al reclamante, debiendo el Funcionario Analista levantar acta de tal entrega, debidamente firmada por el reclamante, el reclamado y el Funcionario Analista. La devolución del dinero en efectivo que se hubiere dado en garantía se efectuará mediante vale vista bancario nominativo extendido a nombre del reclamante. Si el reclamante no asistiere a esta audiencia, no podrán recibirse los cheques ni el antes señalado vale vista bancario.

2.1.2.4.3. La devolución de tales cheques o dinero efectuada de una manera diversa a la señalada en los numerales anteriores no será considerada válida para los efectos de este procedimiento administrativo, a menos que el reclamante lo reconozca personal y formalmente en él o que el prestador pruebe tal devolución por un medio legal.

**2.1.2.5. Del desarrollo y agotamiento de la Etapa de Investigación del reclamo:**

2.1.2.5.1. Con posterioridad a la oportunidad señalada en el numeral 2.1.2.1., el Funcionario Analista examinará y determinará la necesidad y pertinencia de ejecutar las demás diligencias que estime necesarias para agotar debidamente la investigación de los hechos eventualmente infraccionales, procediendo al efecto como se indica en la letra a) del numeral 2.1.2.1.3.

2.1.2.5.2.. Tanto el prestador reclamado como el reclamante podrán allegar en todo momento de la investigación, por escrito y bajo su firma, o la de su representante legal, las presentaciones y antecedentes que estimen pertinentes, así como podrán formular peticiones de diligencias probatorias. El Funcionario Analista, allegará todas las presentaciones al expediente respectivo y se pronunciará respecto de las diligencias solicitadas. Sólo acogerá las diligencias que estime pertinentes al éxito de la investigación, considerando el estado de avance de esta última.

2.1.2.5.3. El Funcionario Analista podrá, siempre que así lo estime necesario para la investigación, efectuar por sí mismo las diligencias inspectivas que fueren pertinentes.

#### **2.1.2.6. De la actividad inspectiva del Departamento de Control y Fiscalización**

2.1.2.6.1. Para el ejercicio de las actividades inspectivas y de fiscalización que deban desarrollarse en el marco de estos procedimientos, tendrán los funcionarios de esta Superintendencia todas las facultades que establecen los incisos primero y segundo del Artículo 126 del D.F.L. N° 1/2005, del Ministerio de Salud, el cual dispone al efecto: **“Para el cumplimiento de las funciones y atribuciones que establecen el presente Capítulo y el Libro III de esta Ley y las demás que le encomienden las leyes y reglamentos, la Superintendencia podrá, a través de la respectiva Intendencia, inspeccionar todas las operaciones, bienes, libros, cuentas, archivos y documentos de las instituciones, que obren en poder de los organismos o establecimientos fiscalizados, y requerir de ellos o de sus administradores, asesores, auditores o personal, los antecedentes y explicaciones que juzgue necesarios para su información. Igualmente, podrá solicitar la entrega de cualquier documento o libro o antecedente que sea necesario para fines de fiscalización, sin alterar el desenvolvimiento normal de las actividades del afectado. Salvo las excepciones autorizadas por la Superintendencia, todos los libros, archivos y documentos de las entidades fiscalizadas deberán estar permanentemente disponibles para su examen en su domicilio o en la sede principal de su actividad. Además, podrá citar a declarar a los jefes superiores, representantes, administradores, directores, asesores, auditores y dependientes de las entidades o personas fiscalizadas cuyo conocimiento estime necesario para el cumplimiento de sus funciones. No estarán obligadas a concurrir a declarar las personas indicadas en el artículo 361 del Código de Procedimiento Civil, a las cuales la Superintendencia deberá pedir declaración por escrito.”**

2.1.2.6.2. El resultado de las diligencias será comunicado por el Departamento de Control y Fiscalización de esta Superintendencia al Funcionario Analista del procedimiento respectivo.

2.1.2.6.3. Las citaciones a declarar a que se refiere el numeral 2.1.2.6.1. serán notificadas mediante carta certificada o por el otro medio de notificación legal que disponga el respectivo Funcionario Analista o la Jefatura del Departamento de

Control y Fiscalización, en su caso. En todo caso, las citaciones podrán ser formuladas y notificadas a los prestadores mediante las respectivas Actas de Inspección cuando el funcionario que ejecute las diligencias inspectivas lo estime necesario para el éxito de las investigaciones.

2.1.2.6.4. Los funcionarios de la Superintendencia guardarán estricto sigilo respecto de cualquier antecedente o dato de los prestadores fiscalizados o de los reclamantes que posean el carácter de secreto, reservado o sensible de conformidad a la ley y a los cuales tengan acceso en virtud de sus actividades inspectivas o de análisis.

#### **2.1.2.7. De la conclusión de la Etapa de Investigación**

2.1.2.7.1. Siempre que el Funcionario Analista constatare que se ha agotado la investigación de los hechos eventualmente constitutivos de las infracciones reclamadas, cerrará la investigación y procederá como se señala en el numeral siguiente.

2.1.2.7.2. Con el mérito de todos los antecedentes reunidos en su investigación, elaborará un **Informe de la Etapa de Investigación**, el que señalará, al menos, lo siguiente:

- a) La individualización del reclamante y del prestador reclamado;
- b) Una relación de los hechos que motivan el reclamo;
- c) Una relación pormenorizada de las diligencias efectuadas y sus resultados;
- d) Si existe constancia fidedigna de la devolución de las garantías materia del reclamo;
- e) El análisis de los resultados de tales diligencias en relación a los hechos que motivan el reclamo y la forma cómo los resultados de la investigación demostrarían eventuales infracciones a las normas legales fiscalizadas; y
- f) Sus conclusiones respecto de si, a su juicio, existe, o no, mérito para considerar que por parte del prestador reclamado se ha trasgredido alguna o algunas de las normas legales contenidas en los artículos 141 inciso final, 141 bis, 173, inciso séptimo y 173 bis del D.F.L. N° 1/2005, del Ministerio de Salud.

2.1.2.7.3. Emitido que fuere el **Informe de la Etapa de Investigación**, el Funcionario Analista lo remitirá al Abogado Evaluador que la Jefatura del Subdepartamento de Regulación de esta Intendencia hubiere designado para estos efectos. El Abogado Evaluador formulará al Funcionario Analista las observaciones de orden jurídico que le merezca el contenido del Informe, a fin que el Funcionario Analista las subsane, o lo visará.

2.1.2.7.4. No existiendo observaciones jurídicas, o habiendo sido subsanadas las que se hubieren formulado, y con la visación del Abogado Evaluador, el Funcionario Analista remitirá el expediente correspondiente a la Jefatura del Subdepartamento de Evaluación de esta Intendencia a fin que esta Jefatura dicte una resolución por la cual declare el sobreseimiento total o parcial del prestador investigado en el procedimiento o formule cargos precisos contra dicho prestador.

2.1.2.7.5. En caso que en la resolución formulare cargos contra el prestador reclamado, ésta detallará los antecedentes que permiten estimar que existen presunciones fundadas de haberse trasgredido una o varias de las normas legales que hubieren sido materia de la fiscalización, indicando la forma cómo, a su juicio, tales transgresiones habrían ocurrido y ordenará la apertura de la Etapa Sumarial del procedimiento regulado en los numerales 2.2. y siguientes.

2.1.2.7.6. Previo a dictar la resolución a que se refiere el numeral 2.1.2.7.4., el Jefe del Subdepartamento de Evaluación de la Intendencia de Prestadores podrá disponer que se corrija cualquier error u omisión que estimare que se hubiere incurrido durante la substanciación de la investigación, ordenar que ellas se subsanen y/o que el procedimiento se retrotraiga a la etapa de investigación que él designe. En tales casos, dispondrá que se subsanen los errores o que ejecuten las diligencias en un plazo perentorio que, en caso alguno podrá ser superior a los diez días hábiles, tras lo cual deberá proseguirse el procedimiento en la forma prevista en los numerales 2.1.2.7.1. y siguientes.

2.1.2.7.7. La resolución señalada en el numeral 2.1.2.7.4. se notificará tanto al prestador reclamado como al reclamante. Asimismo, señalará los recursos administrativos que tanto el prestador reclamado como el reclamante podrán deducir contra dicha resolución y los plazos que disponen al efecto. Si nada dispusiere sobre la forma de notificación, ésta se efectuará por carta certificada dirigida a sus domicilios o a las de sus representantes debidamente constituidos.

## **2.2. Etapa Sumarial**

### **2.2.1. De la apertura de la Etapa Sumarial**

2.2.1.1. Con la dictación de la resolución del Jefe del Subdepartamento de Evaluación de la Intendencia de Prestadores mediante la cual formula cargos precisos contra el prestador reclamado se tendrá por iniciada la Etapa Sumarial del respectivo procedimiento administrativo de fiscalización.

2.2.1.2. En ese mismo acto se designará al funcionario que estará a cargo de la substanciación de esta Etapa Sumarial y que propondrá a la Jefatura del Subdepartamento de Regulación de esta Intendencia las resoluciones que corresponda dictar en esta etapa. En cualquier momento esa Jefatura podrá asumir personalmente la substanciación del procedimiento.

### **2.2.2. De los descargos del Prestador Sumariado y de las Observaciones del Reclamante**

2.2.2.1. El prestador sumariado tendrá el plazo fatal de diez días hábiles, contados desde la notificación de la resolución a que se refiere el numeral 2.2.1.1., para formular, en un único acto y por escrito, todos sus descargos, allegar los antecedentes probatorios que estime necesarios y solicitar la realización de diligencias probatorias que especificará.

2.2.2.2. El reclamante podrá, dentro del plazo fatal de diez días hábiles contados desde la notificación de la resolución a que se refiere el numeral 2.2.1.1, formular, por escrito y en un único acto, las observaciones que estime y allegar los antecedentes probatorios pertinentes. Asimismo, podrá solicitar diligencias que no se hubieren efectuado durante la Etapa de Investigación o que estimare preciso renovar, lo que fundamentará debidamente.

2.2.2.3. La interposición de cualquier recurso administrativo contra la resolución que formula cargos al prestador no suspenderá los plazos señalados en los numerales 2.2.2.1. y 2.2.2.2.. En tal evento, tales recursos se tramitarán por cuerda separada, y si, en virtud de lo que en ellos se resuelva, se afectare el curso de la presente Etapa Sumarial, la Jefatura del Subdepartamento de Regulación dispondrá las medidas que correspondan para asegurar la debida tramitación de la Etapa Sumarial.

2.2.2.4. Si el prestador sumariado o el reclamante ofrecieren en sus escritos testigos relativos a los hechos que fundamentan los cargos formulados contra el prestador, señalarán en sus respectivas presentaciones los nombres, apellidos y el domicilio de cada uno de ellos y los hechos específicos sobre los que declararán. No podrán ofrecerse más de tres en cada presentación.

### 2.2.3. Del Término Probatorio

2.2.3.1. Vencidos los plazos señalados en los numerales 2.2.2.1. y 2.2.2.2., y siempre que el prestador sumariado o el reclamante hubieren solicitado en sus escritos la realización de diligencias, el Jefe del Subdepartamento de Regulación de la Intendencia de Prestadores se pronunciará respecto de si abre o no un Término Probatorio.

2.2.3.2. Si considerare que las diligencias solicitadas por el prestador sumariado o el reclamante dicen relación con hechos pertinentes, que se relacionan con aquéllos que sirven de fundamento a los cargos formulados al prestador y que no hubieren sido suficientemente investigados o esclarecidos durante la Etapa de Investigación, ordenará la apertura de un Término Probatorio no inferior a cinco días hábiles ni superior a diez, con el objeto que se efectúen las diligencias específicas en la forma y dentro de los plazos que en ese acto ordenará. Dicho Término Probatorio se contabilizará desde la última notificación practicada al prestador sumariado o al reclamante.

2.2.3.3. Tanto el prestador imputado como el reclamante podrán deducir Recurso de Reposición, dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde la notificación de la resolución señalada en el numeral anterior. En tal caso, se suspenderá el procedimiento hasta la resolución de tales recursos y el Término Probatorio comenzará a correr desde la notificación de la última resolución que se pronuncie sobre tales recursos.

2.2.3.4. Si entre las diligencias que se acogieran en la resolución antes señalada estuviere la de recibir prueba de testigos, la Jefatura del Subdepartamento de Regulación citará a una audiencia para un día y hora determinado dentro de dicho Término Probatorio, la que se llevará a efecto bajo la presidencia del Jefe del Subdepartamento de Regulación y del funcionario sustanciador de esta Etapa y en la que actuará como Ministro de Fe el Funcionario Analista que hubiere estado a cargo de la instrucción del procedimiento en su Etapa de Investigación y, a falta de éste, el que designe la jefatura antedicha. La referida audiencia se llevará a efecto con los testigos que asistan y ella podrá ser presenciada por el reclamante y el prestador imputado y sus abogados. Los testigos serán interrogados por el funcionario que presida la audiencia y de todo lo que depongan se levantará acta, la que será suscrita por los testigos y los funcionarios actuantes y los restantes asistentes a la misma. Si alguno de ellos no firmare se dejará constancia de tal circunstancia.

2.2.3.5. El mismo procedimiento señalado en el numeral anterior se seguirá, en todo lo pertinente, en caso que la diligencia probatoria que se acoja por el Intendente consista en la citación a declarar al prestador imputado o al reclamante.

2.2.3.6. Tanto el prestador sumariado como el reclamante podrán presentar escritos en los cuales analicen la prueba rendida hasta el vencimiento del plazo a que se refiere el numeral siguiente.

2.2.3.7. Dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde el vencimiento del Término Probatorio referido en el numeral anterior, o desde el vencimiento de los plazos señalados en los numerales 2.2.2.1. y 2.2.2.2., cuando no se hubieren presentados descargos por parte del prestador imputado ni observaciones por el reclamante, la Jefatura del Subdepartamento de Regulación ordenará la inclusión del expediente administrativo, con todos los antecedentes reunidos en las Etapas de Investigación y Sumarial, a la tabla de asuntos que deberá analizar el Comité de Sanciones en la forma que se señala en los numerales 2.2.4. y siguientes.

#### **2.2.4. Del Comité de Sanciones**

2.2.4.1. Existirá un Comité de Sanciones, que tendrá las funciones que se señalan en los numerales siguientes, integrado, en calidad de titulares, por los funcionarios o funcionarias que ejerzan las jefaturas de las siguientes dependencias de esta Superintendencia:

- a) Fiscalía;
- b) Departamento de Control y Fiscalización; y
- c) Subdepartamento de Regulación de la Intendencia de Prestadores.

Sus sesiones serán presididas por los funcionarios antes señalados y en ese mismo orden de precedencia. Los miembros titulares precederán siempre a los subrogantes.

Dichas jefaturas serán reemplazadas en el ejercicio de estas funciones por el funcionario que los subrogue legalmente, cuando estuvieren imposibilitados de acudir a ellas.

Actuará como Secretario de Actas y Ministro de Fe de dicho Comité el funcionario que a ese efecto designe el Intendente de Prestadores.

2.2.4.2. Serán funciones del Comité de Sanciones:

- a) Conocer de la tramitación de los procedimientos administrativos de fiscalización que la Jefatura del Subdepartamento de Regulación de esta Intendencia haya incluido en la tabla de este Comité, en virtud de la resolución dictada conforme al numeral 2.2.3.7.;
- b) Resolver fundadamente sobre medidas para mejor resolver que a su juicio sean pertinentes para la debida resolución de la Etapa Sumarial de los procedimientos fiscalizatorios que conozca. En tal caso, remitirá de inmediato el expediente a la Jefatura del Subdepartamento de Regulación, a fin que ésta arbitre las medidas necesarias para la más pronta ejecución de tales medidas.
- c) Recomendar fundadamente al Intendente de Prestadores la absolución o sanción a aplicar al prestador sumariado, en mérito de los antecedentes que se hubieren reunido en el respectivo procedimiento y a la gravedad de la o las conductas infraccionales que en él se hubieren acreditado.

2.2.4.3. El antedicho Comité de Sanciones se reunirá semanalmente, siempre que hubieren procesos fiscalizatorios pendientes por conocer, en el día y hora que el Intendente de Prestadores señalará.

2.2.4.4. Las sesiones del Comité serán presididas por alguno de sus miembros titulares en el orden de precedencia que se señala en el numeral 2.2.4.1. precedente.

2.2.4.5. El quórum de para que sesione el Comité será de a lo menos dos de sus miembros, siempre que a lo menos uno de ellos sea miembro titular del mismo. Sus acuerdos se adoptarán por mayoría de votos y, en caso de empate, dirimirá quien ejerza la presidencia de la respectiva sesión.

2.2.4.6. De todo lo que se trate y acuerde en la respectiva sesión del Comité se levantará acta, la que será firmada por todos los asistentes y se remitirá de inmediato al Intendente de Prestadores.

### **3. De la Resolución del Procedimiento Administrativo de Fiscalización**

3.1. El Intendente de Prestadores dispondrá de diez días hábiles, contados desde la recepción del acta del Comité de Sanciones a que se refiere el numeral 2.2.4.3. para dictar una resolución fundada mediante la cual absuelve o sanciona legalmente al prestador sumariado.

3.2. La resolución contendrá una relación de los hechos reclamados, investigados y que fundamentan los cargos formulados al prestador sumariado, una síntesis de los descargos formulados por el prestador sumariado, una relación de las diligencias probatorias efectuadas y de las probanzas aportadas por dicho prestador y el reclamante, así como el análisis de tales pruebas para dar por establecido, o no, la responsabilidad del prestador sumariado y, finalmente la declaración de absolución total o parcial de los cargos y/o las sanciones que correspondan a cada infracción a las normas legales fiscalizadas que se estimaren por probadas. Asimismo, señalará los recursos legales que proceden en su contra.

3.3. Dicha resolución será notificada, dentro de tercero día de dictada, al prestador sumariado y al reclamante mediante el envío de carta certificada, que contenga copia íntegra de la resolución o por el otro medio legal que se disponga.

### **4. De los recursos que proceden contra la Resolución del Intendente de Prestadores**

4.1. En contra de las resoluciones o instrucciones que dicte el Intendente de Prestadores en estos procedimientos podrá deducirse recurso de reposición por el prestador sumariado o el reclamante ante esa misma autoridad, dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde la fecha de la notificación de la resolución.

4.2. El Intendente de Prestadores se pronunciará sobre el recurso, en el plazo de cinco días hábiles, desde que se interponga.

4.3. En contra de la resolución que deniegue la reposición, el prestador sumariado o el reclamante podrán reclamar, dentro de los quince días hábiles siguientes a su notificación, ante la Corte de Apelaciones los que se tramitarán en la forma que señala el Artículo 113 del D.F.L. N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud.

4.4. La Intendencia de Prestadores dictará las instrucciones necesarias para que se dé efectivo y oportuno cumplimiento a las Órdenes de No Innovar que se dictaren por las Cortes en el conocimiento de los recursos de reclamación señalados en el numeral anterior.

4.5. Asimismo, la Intendencia de Prestadores dictará las instrucciones necesarias para hacer efectivo el oportuno cumplimiento de sus resoluciones como títulos ejecutivos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 174 del Código de Procedimiento Civil.

5. **Vigencia**: La presente Circular entrará en vigencia a contar de su publicación en el Diario Oficial.

COMUNÍQUESE, REGÍSTRESE Y PUBLÍQUESE EN EL DIARIO OFICIAL Y EN LA PÁGINA WEB DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD



DR. JOSÉ CONCHA GÓNGORA  
INTENDENTE DE PRESTADORES  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

**Distribución:**

- Ministro de Salud
- Subsecretario de Redes Asistenciales
- Directores y Directoras de Servicios de Salud del País
- Alcaldes y Corporaciones de Salud Municipales del País
- Asociaciones Gremiales de Prestadores Privados de Salud del País
- Superintendente
- Fiscalía
- Jefatura Departamento de Control y Fiscalización
- Jefatura Departamento de Gestión de Clientes
- Jefatura Subdepartamento de Atención de Usuarios
- Jefatura Unidad de Coordinación Regional
- Jefatura Unidad Logística
- Agentes Regionales
- Jefatura Subdepartamento de Regulación de la Intendencia de Prestadores
- Jefatura Subdepartamento de Evaluación de la Intendencia de Prestadores
- Secretaría de la Intendencia de Prestadores
- Funcionarios de la Intendencia de Prestadores
- Funcionarios de la Oficina de Partes
- Oficina de Partes
- Archivo